



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

PEREHDYTYSKANSIO HYVINVOINTI- JA KOKOUSHOTELLI TALLUKALLE

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Matkailun koulutusohjelma
Tapahtumamatkailu
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Tiina Laine

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

LAINEN, TIINA:

Perehdytyskansio Hyvinvointi- ja
kokoushotelli Tallukalle

Tapahtumamatkailun opinnäytetyö, 37 sivua, 6 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa perehdytyskansio Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukalle. Työn tarkoituksena on tehdä kansio uuden työntekijän perehdytykseen sekä työn tueksi jo pidempääkin talossa olleille työntekijöille. Tavoitteena on tehdä ansiosta selkeä, helppokäyttöinen ja helposti päivitettävä. Kansion ensisijaisena tehtävänä on auttaa uusia työntekijöitä pääsemään alkuun työssään.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen. Sen toimeksiantaja on Vääksyssä toimiva Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka. Opinnäytetyön teoreettinen osuus käsittelee perehdyttämistä ja työhyvinvointiin liittyviä osa-alueita. Työssä käsitellään aiheita yleisellä tasolla ja sitten syvennyttään tarkemmin perehdyttämisen vaikutuksiin sekä työssä jaksamiseen.

Kansion kokoamisessa käytettiin apuna havainnointia, haastattelua ja kyselylomaketta. Opinnäytetyötä varten tein kattavan kyselylomakkeen ja haastattelin yrittäjää. Kyselylomakkeen avulla sain tietoa, mitä perehdyttämiskokemuksia vastaajilla on aiemmin ollut, miten perehdyttäminen toteutetaan ja kuinka tärkeänä perehdyttämistä ja työhyvinvointia pidetään sekä mitä ansiioon tulisi sisällyttää.

Työn tuloksena saatiin monipuolinen perehdyttämiskansio Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukkaan. Perehdytyskansio sisältää tietoa yrityksestä, ympäristöstä, talon toimintatavoista ja palveluista sekä turvallisuudesta. Kansio sisältää myös perehdyttäjän muistilistan ja perehdyttämisen tarkistuslistan. Perehdytyskansio tulee tarpeeseen ja välittömästi käyttöön, sillä Tallukassa ei ole ennestään kattavaa perehdytysmateriaalia. Perehdytyskansion tehtävä on tehostaa ja nopeuttaa uuden työntekijän perehdyttämisen prosessia ja vähentää perehdyttämiseen ja työnopastukseen tarvittavia resursseja.

Perehdytyskansion sisältö on salainen toimeksiantajan pyynnöstä. Opinnäytetyön liitteenä on toiminnallisen osuuden sisällysluettelo, jotta sen rakenteeseen pystyy tutustumaan.

Asiasanat: Perehdytys, perehdytyskansio, Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka, työhyvinvointi

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism Management

LAINE, TIINA:

The orientation file for Wellness and
Convention Hotel Tallukka

Bachelor's Thesis in Event Tourism 37 pages, 6 pages of appendices

Spring 2015

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to produce an orientation file for Wellness and Convention Hotel Tallukka. The objective of this work is to make the file for orienting a new employee and also as support for their long time employees. The goal is to make the file clear, easy to use and easily updatable. The primary task of the file is to help new employees get started with their work.

This thesis is functional and it is assigned by Wellness and Convention Hotel Tallukka. The theoretical part of this thesis consists of sections concerning orientation and well-being at work. The subjects of this study are first considered on a general level and then immersed into a deeper view of the effects of orientation and job endurance.

Observations, live interviews and a questionnaire were used as assistance for building the file. I created a comprehensive questionnaire and interviewed the entrepreneur for this thesis. The questionnaire helped me gather information from the respondents about their past orientation experiences, how's it's executed today, the importance of orientation and well-being at work and what should be included in the file.

The final outcome of the task is a comprehensive orientation file for Wellness and Convention Hotel Tallukka. The file consists of information about the company, the environment, the company's daily conduct, services and safety. The file also includes an orienter's memo and an orientation checklist. The orientation file is greatly needed and it is going to be instantly put to use by the company as they never before had such comprehensive orientation material. The purpose of the file is to intensify and to speed up the orientation process of new employees and to reduce the resources needed for orientation and work guidance.

The content of this orientation file is concealed by request of the client. The contents list of the functional part is attached to the thesis in order to become acquainted with it's structure.

Keywords: Orientation, orientation file, Wellness and Convention Hotel Tallukka, work endurance

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA	2
2.1	Toimeksiantajan esittely	2
2.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset	3
3	PEREHDYTTÄMINEN ON PROSESSI	4
3.1	Mitä on perehdyttäminen?	4
3.2	Lainsäädäntö perehdytyksessä	5
3.3	Perehdyttämisen merkitys	8
3.4	Perehdyttämisen vaikutus yrityksen menestymiseen	9
3.5	Perehdytyksen esteet	10
3.6	Viiden askeleen menetelmä	11
4	TYÖHYVINVOINTI	13
4.1	Työhyvinvointi majoitusallalla	13
4.2	Yksilön suorituskyky	15
4.3	Esimiehen rooli hyvinvoinnin edistäjänä	16
4.4	Motivaation merkitys työhön	17
5	OPINNÄYTETYÖ PROSESSINA	21
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	21
5.2	Perehdytyskansion laatiminen	22
5.3	Kyselylomakkeen tulokset	23
6	PEREHDYTYSKANSION SISÄLTÖ	26
7	POHDINTA	30
7.1	Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka ja uusi perehdytyskansio	30
7.2	Oman työn eteneminen ja siihen liittyvät ongelmat	31
7.3	Jatkotutkimus	33
	LÄHTEET	34
	LIITTEET	37

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on laatia perehdytyskansio hotelli Tallukan työntekijöille. Vääksyssä sijaitseva Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka toimii toimeksiantajanani. Toimivan ja selkeän perehdytyskansion avulla toivon tehostavani sekä nopeuttavani uuden työntekijän perehdyttämistä Tallukassa ja kykeneväni samalla vähentämään perehdyttämiseen ja työnopastukseen tarvittavia resursseja. Valmis perehdytyskansio toimii myös tietopohjana jo työskentelevälle henkilökunnalle.

Hotelli Tallukassa ei ole ennestään perehdytyskansiota eikä juuri muuta kirjallista perehdyttämisen tukimateriaalia. Tämän lisäksi omat haasteensa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen tuo se, että kaikki hotellin työntekijät osallistuvat omalta osaltaan perehdyttämiseen. Hotelli Tallukassa on useita harjoittelijoita vuoden aikana, joten perehdytyskansiolle tulee olemaan todella paljon käyttöä.

Perehdytyskansiota ei ole tämän toiminnallisen opinnäytetyön liitteenä, sillä perehdytyskansio on salainen toimeksiantajan pyynnöstä. Perehdytyskansiossa on kaikki oleellinen tieto, jota uusi tulokas tarvitsee työskennellessään hotellissa ja asiakaspalvelussa. Opinnäytetyöni teorettinen osuus käsittelee perehdyttämistä ja työhyvinvointia. Näiden teoriaosoiden avulla pyrin näyttämään, kuinka tärkeää perehdyttäminen on ja kuinka paljon se vaikuttaa työhyvinvointiin. Näkökulma opinnäytetyössä tulee olemaan pääsääntöisesti omakohtainen, sillä suoritin syventävän harjoitteluni yrityksessä kesällä 2013.

Opinnäytetyöni toiminnallisena osuutena valmistuu hotellin tarpeita vastaava perehdytyskansio. Perehdytyskansio on toteutettu omasta, yrittäjän sekä työntekijöiden näkökulmasta. Jotta kansio olisi mahdollisimman helposti päivitettävä, annan sen yritykselle myös sähköisessä muodossa.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

Opinnäytetyöni on projektiluontoinen ja koskee Vääksyssä sijaitsevaa Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukkaa sekä yrityksen työntekijöiden perehdyttämistä. Tarkoitukseni on tarkastella perehdyttämistä työhyvinvoinnin edistäjänä ja kokoamani materiaalin pohjalta koota perehdytyskansio toimeksiantajayrityksen uusille ja vanhoille työntekijöille. Aiheeni on erittäin tärkeä toimeksiantajalle, koska perehdytyskansio toimii tukevana pohjana työntekijän perehdyttämiselle ja työssä jaksamiselle sekä kehittää työyhteisöä ja lisää turvallisuuden tunnetta koko työyhteisössä.

2.1 Toimeksiantajan esittely

Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka Asikkalan Vääksyn kunnassa elää nyt matkailualan tulevaisuutta. Yli 40-vuotiaan Tallukan palvelut on konseptoitu kokonaan uudelleen. Hotelli on monipuolinen hyvinvointikeskus, mutta kaikki tämä on vaatinut mittaavaa saneerausta vuosien varrella. Yli seitsemän vuotta sitten kiinteistösjoittaja Kalevi Gran osti paikan ja ryhtyi nostamaan Tallukkaa tämän päivän vaatimusten tasolle. Muutama vuosi sitten vetovastuun Tallukan hotelli- ja ravintolatoiminnasta otti yrittäjäpariskunta Nina ja Jan Laitiainen. Yrittäjillä oli selkeät tavoitteet parantaa hotellin tasoa; (”hyvinvointi, puhtaus ja lähiruoka”). Hotellissa on todella panostettu hyvinvointiin. Hotellin henkilökunta on osaavaa ja osaamista kehitetään koko ajan. Asiakkaasta välittäminen on yksi kulmakivistä, sillä tyytyväinen asiakas on toiminnan tärkein tekijä. (Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka 2014.) (Laitiainen 2014.)

Hotelli sijaitsee kauniilla paikalla harjun laella ja näkymät avautuvat kahdelle järvelle, Vesijärvelle ja Päijänteelle. Tallukkaan on helppo tulla, Lahteen on vain vajaa puolen tunnin matka. Hotellissa on 101 hotellihuonetta ja 20 suitehuoneistoa. Kaikissa huoneissa on järvimaisemat. Tallukan asiakaskuntaan kuuluvat kokousasiakkaat, wellness- asiakkaat, perheet, nuoret ja urheilujoukkueet. Hotelli Tallukan ravintolatilat ovat monipuoliset. Vesijärvi-ravintolassa nautitaan lounasta noutopöydästä arkisin ja lauantaisin sekä á la carten antimia iltaisin. Hotellissa on myös tanssiravintola, kahvila, baari, kotagrilli ja maisematerassi. Yläkerran tanssiravintola palvelee tilauksesta suuriakin ryhmiä

ja mainittakoon, että Suomen suurimmalla 200m² tanssiparketilla voi järjestää monenlaisia tapahtumia, joista kuuluisimmat ovat päivätanssit. Tarjolla on myös monipuolinen kuntosali, hierontaa, eri hoitoja, infrapunasauna, suola huone ja monenlaisia ryhmäliikuntatunteja. Hotelli Tallukka tarjoaa myös mahdollisuudet golfin harrastajille. Kesäisin hotellin läheisyydessä oleva Kanava Golf kenttä palvelee pelaajia ja talvisin harrastusta voi pitää yllä golfsimulaattorissa. (Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka 2014.) (Laitiainen 2014.)

2.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyöni tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa hotellin tarpeita vastaava perehdytyskansio. Kansio tulee olemaan selkeä ja helppokäyttöinen ja se toimii tukiverkkona työntekijöille. Perehdytyskansio sisältää koko taloa koskevat toimialueet ja tehtävät.

Rajaan opinnäytetyöni kolmeen eri toimipisteeseen, jotka keskittyvät vastaanoton, ravintolan ja keittiön työtehtäviin. Nämä kolme osa-aluetta muodostavat hotellin suurimman tuoton.

Vastaanoton, ravintolan ja keittiön työtehtävistä olen laatinut aamu- ja iltavuoron muistilistat, joista selviää vuorokohtaiset työtehtävät sekä yleisiä asioita toimipisteistä.

Harjoitteluni aikana työskentelin näiden asioiden parissa ja minulla on myös omakohtaisia kokemuksia. Tavoitteena on tehdä perehdytyskansio, jota voi käyttää vielä vuosienkin kuluttua ainakin perussisältönsä pohjalta, vaikka osa yrityksessä noudatettavista toimintatavoista muuttuu ajan saatossa.

Perehdytyskansion tekeminen kiinnostaa minua, koska olen itse työskennellyt toimeksiantajayrityksessä ja havainnut toimiessani perehdyttämisen tarpeellisuuden ja siihen liittyvät puutteet.

3 PEREHDYTTÄMINEN ON PROSESSI

Perehdyttäminen on tärkeimpiä työpaikoilla toteutettavia koulutusmuotoja. Sen vaikutus työn tuloksiin, työmotivaatioon, työturvallisuuteen ja työyhteisön monipuoliseen hyvinvointiin on kiistaton. Perehdyttäminen on monivaiheinen prosessi, jossa tähdätään työn tavoitteiden ja organisaation toiminnan ymmärtämiseen, omien velvollisuuksien ja vastuiden selkeyttämiseen sekä työn kokonaiskuvan ja sisäisen mallin luomiseen niin, että sen varassa voi selviytyä työtehtävistä. (Lepistö 2000, 63.)

3.1 Mitä on perehdyttäminen?

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka avustavat uuden työntekijän työhön, työyhteisöön, työympäristöön, organisaatioon ja henkilöstöön sekä työnhallintaan. Perehdyttämisen ansiosta työntekijä tiedostaa, mikä on hänen työtehtävänsä ja sen merkityksen osaston toiminnassa sekä mitkä ovat hänen oikeutensa ja velvollisuutensa työtehtävänsä suorittamisessa. Perehdyttäminen koskettaa jokaikistä organisaatioita ja jokaista työntekijää, joka vaihtaa työpaikkaa, työtä tai osastoa. Perehdyttämistä tarvitsevat osaston uudet, lyhytaikaiseenkin työsuhteeseen tulevat henkilöt, mutta myös jo muutaman kuukauden poissaolon jälkeen työhön palaavat työntekijät. (Kjelin & Kuusisto 2003, 9–14.)

Perehdyttämisestä puhutaan silloin, kun henkilön tehtävät muuttuvat, mutta työympäristö pysyy samana. Hyvään perehdyttämiseen kuuluvat erilaiset käytännön toimet, jotka auttavat työn aloittamisessa. Osaamisen kehittäminen ja varsinaisen opastuksen työtehtävään, työympäristöön sekä organisaatioon saaminen lukeutuvat hyvän perehdyttämisen piirteiksi. Parhaimmillaan hyvä perehdyttäminen ottaa huomioon työntekijän osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä mahdollisimman paljon perehdyttämisprosessin aikana. Tästä hyötyvät niin työnantaja, koko työyhteisö kuin tietysti perehdytettävä itse. Hyvä perehdyttäminen auttaa kaikkia näitä tahoja onnistumaan. Esimies vastaa uuden työntekijän perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Esimies voi delegoida perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyviä

tehtäviä toiselle henkilölle, mutta päävastuu säilyy aina hänellä. (Kupias & Peltola 2009, 18–20.)

3.2 Lainsäädäntö perehdytyksessä

Työnteko ja siihen oppiminen on lainsäätäjän erityisessä suojeluksessa. Laeissa on paljon määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Varsinkin huomiota on kiinnitetty työnantajan velvollisuuteen ja vastuuseen kouluttaa työntekijä työhönsä. Perehdyttämistä käsittelevät erityisesti työturvallisuuslaki, työopimuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työturvallisuuslaissa (738/2002) käsitellään työnantajan- ja työntekijän yleisiä velvollisuuksia, työolosuhteita ja työympäristöä. Lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 1§)

Työturvallisuuslain 14. pykälän mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus otetaan huomioon perehdytyksessä. Työntekijä perehdytetään työhön, työolosuhteisiin, tuotantomenetelmiin, työympäristöön, työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Oikean perehdytyksen avulla työntekijä saa opastuksen työn haittojen ja vaarojen estämiselle sekä niiden välttämiseen. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14§).

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 23–24) mukaan työpaikan haitta- ja vaaratekijöiksi ovat koneiden ja laitteiden lisäksi yhä toistuvammin ilmenneet asiakkaat. Palvelutyöpaikoilla törmätään hyvin erilaiseen turvallisuuteen liittyviin tilanteisiin, joissa osa asiakkaista hakee oikeuksiaan uhkaamalla työntekijöitä. Palvelualojen ammattiliitto ry:n mukaan sen monet jäsenet tekevät työtä, jossa väkivallan uhka on arkipäivää. Työturvallisuudessa on otettava huomioon, että kyse ei ole pelkästään uhasta fyysiselle turvallisuudelle vaan myös henkinen turvallisuus on varmistettava. (Kupias & Peltola 2009, 23-24.)

Työturvallisuuslain 18. pykälässä kerrotaan, että työntekijän on noudatettava työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijällä on velvollisuus noudattaa työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisuuden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän on myös kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijän on työpaikalla vältettävä muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 18§).

Työsopimuslaki (55/2001) on työelämän peruslaki. Sitä sovelletaan lähes kaikissa työsuhteissa tehtävän työn laadusta riippumatta. Työsopimuslaissa säännellään työsopimuksen tekemistä, työnantajan ja työntekijän velvollisuuksia, työntekijän oikeutta perhevapaisiin, työntekijän lomauttamista, työsopimuksen päättämistä (mm. irtisanomisaikoja, irtisanomis- ja purkamisperusteita sekä työsopimuksen päättämismenettelyä), vahingonkorvausvelvollisuutta, pätemättömien ja kohtuuttomien sopimusehtojen vaikutuksia, kansainvälisluonteisia työsopimuksia sekä työntekijöiden edustajien asemaa. Lakia sovelletaan työnantajan ja työntekijän välisessä oikeussuhteessa silloin, kun työtä tehdään työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena ja kun työnteosta maksetaan työntekijälle palkkaa. (Työsopimuslaki 55/2001, 1§.) Kupias & Peltola (2009, 21–23) mainitsevat työsopimuslain yleisvelvoitteen koskevan muitakin kuin uusia työntekijöitä. Yrityksen toiminnan, tehtävän työn tai työmenetelmän muuttuessa työnantajan velvollisuus on huolehtia työntekijän kyvyistä suoriutua työstään. Työnantajan on myös pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. Pyrkimys saattaa jäädä sananhelinäksi, kun kiireet, poissaolot tai työpaineet ajavat työpaikat pikaperehdyttämiseen. Oppiminen on tympeää työntekijälle ja kallista työnantajalle, kun se tapahtuu virheitä korjaamalla. Työnantaja ei voi noin vain irtisanoa työntekijää tai purkaa työsopimusta, mutta esimerkiksi puutteellinen ammattitaito on työsopimuslaissa yksi irtisanomisperuste. Työsuhteessa sopimukseen kirjattu koeaika on tarkoitettu molemminpuolisen soveltuvuuden

arviointiin. Työnantajan on seurattava uuden työntekijän osaamisen kehittymistä ja arvioitava annettua perehdyttämistä vasten. Onko annettu opastus ollut riittävää? Koeaikana kumpi tahansa työsuhteen osapuoli voi purkaa työ sopimuksen. (Kupias & Peltola 2009, 21–23.)

Laki yhteistoiminnasta yrityksistä (334/2007) edistää yrityksen ja henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin tietoihin yrityksen tilasta sekä sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhdessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa tehtäviin ja päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa. Tarkoituksena on syventää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007, 1§.)

Työnantajan ja työntekijän yhteistoimintaa ja sen muotoja on määritelty laajasti lainsäädännössämme. Tavoitteena on edistää tärkeää viestintää työpaikalla yleisen vuorovaikutuksen, tiedottamisen ja työntekijöiden vaikuttamismahdollisuuksien mukaan. Erityisesti on mainittu työpaikkaan ja yritykseen liittyvät perehdyttämisen järjestelyt. Työntekijöille annettavan perehdyttämisen tarve ja järjestelyt on käytävä yhdessä läpi, ja olennaista on tehdä järjestelyt näkyviksi. Työntekijöiden tulee tietää, miten heidän tulevat työkaverinsa tai he itse työtehtäviä vaihtaessaan saavat koulutusta ja opastusta. Sama näkyvyys koskee tilanteita, joissa työmenetelmät muuttuvat tai kehittyvät. Avoin tiedottaminen ja keskustelu vähentävät epävarmuutta ja vahvistavat koko työyhteisön vastuuta. (Kupias & Peltola 2009, 25–26).

Turvallisuuden tavoitteena on yrityksen työntekijöiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin turvaaminen. Työnantajan tulee luoda työpaikalle sellaiset olosuhteet, että jokainen työntekijä tuntee olonsa turvalliseksi. Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukan turvallisuuskansio sisältää ohjeita muunmuassa työ- ja paloturvallisuudesta, työnantajan ja työntekijän yleisistä työolosuhteista ja työympäristöstä. Turvallisuuden tärkeyden vuoksi perehdytyskansioon on koottu esille käytännön toimenpiteitä, vaaratilanteiden ennaltaehkäisyä ja vaikeiden asiakastilanteiden kohtaamista. Työsopimuslain ja

lain yhteistoiminnasta yrityksissä sisältöä on avattu perehdytyskansiossa henkilöstöpolitiikka osiossa, jossa tarkemmin kerrotaan työehtosopimuksen mukaisesti muunmuassa työajasta, palkanmaksusta ja työterveydestä.

3.3 Perehdyttämisen merkitys

Harjoittelu tekee mestarin ja mestarit harjoittelevat aina sanontaan voisi lisätä sen, että mestarikin on ollut harjoittelija. Työ on nyt ja aina ollut merkittävä osa ihmisen elämää. Työhön on tarve opastaa tavalla tai toisella. Uuden työn tai tehtävän saanut henkilö on saanut ohjausta kokeneemalta tekijältä silloin, kun se on ollut mahdollista. (Kupias & Peltola 2009,13.)

Perehdyttämisellä on koko yrityksen toiminnan, turvallisuuden sekä työviihtyvyyden kannalta suuri merkitys. Perehdyttämistä tarvitaan, oli henkilö sitten uutena yritykseen tullut tai työtehtäviään yrityksen sisällä vaihtava. Hyvin suoritettu perehdytys vie aikaa, mutta mitä nopeammin perehdytettävä pystyy työskentelemään ilman jatkuvaa ohjausta, sitä nopeammin siitä hyötyy jokainen ja perehdyttämiseen käytetty aika tulee monin kerroin takaisin. Perehdytyksen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä nopeammin ja kaiken lisäksi vielä oikein. (Österberg 2005, 90.) Vaikka perehdyttäminen on resursseja vievä käytäntö, oikein suoritettuna se lisää työn laatua ja nopeutta sekä vähentää virheiden määrää (Mäntynen & Penttinen 2009, 3). Monesti virheiden korjaamiseen kuluu useammankin työntekijän työaikaa, joten asialla on merkitystä (Österberg 2005, 90).

Hyvin ja perusteellisesti hoidettu perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti perehdytettävän mielialaan ja sitoo hänet nopeammin yrityksen ja työyhteisön tulosta tekeväksi jäseneksi. Perehdytettävä tuntee olonsa turvalliseksi uusien tehtävien alussa, kun tietää saavansa tarkan ja yksityiskohtaisen opastuksen. (Mäntynen & Penttinen 2009, 3.) Perehdyttäminen tulee aina aloittaa henkilön vastaanottamisella ja keskustelulla, jossa tavoitteena on molemminpuolinen tutustuminen ja perehdyttämissuunnitelman esittely. Keskustelussa on hyvä tuoda esiin perehdyttämisen aikataulu ja vaihe jolloin työntekijältä odotetaan omatoimista työskentelyä. On hyvä kertoa esimerkiksi perehdytyksen etenevän niin, että aluksi perehdytettävä seuraa asiakaspalvelutilannetta vierestä,

seuraavaksi hän osallistuu tilanteeseen, mutta edelleen perehdyttäjä hoitaa käytännön työn, sitten osat vaihtuvat ja perehdytettävä tekee asiakaspalvelutilanteen vaatimat tehtävät ja perehdyttäjä seuraa vierestä. Tällainen menetelmä luo turvallisuuden tuntua perehdytettävälle ja hän voi rauhassa keskittyä kuuntelemaan, kyselemään ja oppimaan tietäen, että hänelle on varattu aikaa siihen. (Österberg 2005, 90–91.)

Työtilanteissa apuna voidaan käyttää kuvia tai perehdytysvideota. Näillä apuvälineillä havainnollistetaan, miten tehtävä suoritetaan. Myös muita teknisiä apuvälineitä kannattaa käyttää aina kun siihen on mahdollisuus. (Hyvä perehdytysopas 2007, 20.)

3.4 Perehdyttämisen vaikutus yrityksen menestymiseen

Perehdyttämisellä on erittäin keskeinen tehtävä yritystoiminnassa. Se on tärkeä osa-alue yrityksen menestymisen kannalta. Uuden työntekijän perusteellisen perehdyttämisen tavoitteena on parantaa ja pitää ajan tasalla yrityksen toimintaa, koska laadukkaasti suoritettu perehdyttäminen saavuttaa paremman kilpailukyvyn alalla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.) Hyvä perehdytys edistää työn tulosta, laatua ja vähentää virheitä sekä hävikkiä. Hyvin hoidettu perehdytys ilmenee lisäksi työntekijöiden vaihtuvuuden vähenemisellä, ja tämä parantaa yrityskuvaa sekä yrityksen mainetta. Hyvän perehdyttämisen määrittelee viime kädessä yrityksen tai organisaation asiakas, kun hän arvioi saamaansa palvelua. Kjelin & Kuusiston (2003, 20–22) mukaan kysymys on siitä, että perehdyttämisellä pyritään vähentämään virheitä yrityksessä. Yrityksen voimakas kasvu ja lisääntynyt henkilöstön vaihtuvuus ovat yleisiä tilanteita, joissa yrityksen ongelmat kasaantuvat. Yrityksessä voi olla useita uusia työntekijöitä, joiden työkokemus on hankittu monista eri organisaatioista, joissa on eri järjestelmät, työtavat ja organisaatiokulttuuri. Huonosti perehdytetty työntekijä voi toiminnallaan heikentää prosessin sujuvuutta aiheuttaen viivästymistä aikatauluista eikä hän ole toiminnassaan yhtä nopea kuin pitkään jo samassa työssä olleet. Huonosta perehdyttämisestä johtuvat virheet johtavat reklamaatioihin ja aiheuttavat välittömiä kustannuksia yritykselle. Välittömiä kustannuksia voivat olla

pahimmillaan asiakasmenetykset ja yrityksen vahingoittunut maine. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukassa on panostettu asiakasviihtyvyyteen, asiakaspalveluun ja lähiruokaan. Näitä asioita on painotettu myös uuden työntekijän perehdytyksessä. Viime vuosina asioiden eteen on tehty mittavia muutoksia ja parannuksia. Panostus on nostanut hotellin tämän päivän tasolle ja saavuttanut paremman kilpailukyvyn. (Laitiainen 2014.)

3.5 Perehdytyksen esteet

Perehdytyksen merkitystä ei aina huomata tai ymmärretä, ja siksi perehdyttäminen tulisi ottaa vakavasti ja vastuullisesti sekä käyttää siihen tarvittavasti aikaa. Itselle tutut asiat voivat olla toiselle aivan uusia ja outoja. Perehdyttäjä ei siis välttämättä muista opettaa työntekijälle kaikkia asioita, koska asiat ovat hänelle itsestäänselvyyksiä. Uusien asioiden oppiminen voi viedä paljon aikaa, mitä ei usein huomioida. Perehdyttämiseen käytetyn ajan vähyyttä perustellaan usein kiireellä, mutta tosiasiaa aikaa saattaa kulua paljon enemmän huonon perehdyttämisen takia tehtyjen virheiden korjaamiseen. (Hakkarainen & Kangas 1999, 16, 25.)

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 20, 63) mukaan yleinen syy perehdytyksen laiminlyöntiin on kiire. Samoin toiset työntekijät voivat kokea uuden työntekijän kilpailijana, jolloin perehdytys kärsii. Tärkeää onkin saada koko työyhteisö ymmärtämään, että hyvästä perehdytyksestä on hyötyä kaikille. Mitä nopeammin uusi työntekijä asiat oppii, sitä helpompaa on tulevaisuudessa muilla työntekijöillä.

Mitchellin (1998, 86) mukaan kiire on suurin perehdytyksen este. Usein perehdyttämiseen ei ole ollut aikaa panostaa ja materiaalit on laadittu kokoon aivan liian nopeasti. Yritysten johto haluaa useimmiten äkkiä tuloksia ja sen takia perehdytys suoritetaan monesti vain muutamassa päivässä, vaikka siihen olisi pitänyt käyttää useita viikkoja. Mitchellin (1998, 86) mukaan vain harvat johtajat ymmärtävät perehdytyksen tarpeen. He havaitsevat perehdytyksen merkityksen vasta sitten, kun on liian myöhäistä.

Perehdyttäjän roolilla on tärkeä osuus perehdyttämisen onnistumiseen. Eräsalo (2008, 66) huomauttaa, että ketään ei voi määrätä vastentahtoisesti perehdyttäjäksi, vaan perehdyttäjän pitää itse haluta kyseiseen tehtävään. Kankaan (2000, 7) mukaan tulisi ottaa huomioon, millaiset tiedot, taidot ja asenteet esimiehillä tai muilla perehdyttäjillä on työhönopastamiseen, sillä työhön opastajan rooli ja tehtävät eivät sovi kaikille työntekijöille. Eräsalon (2008, 67) mielestä useamman perehdyttäjän käyttäminen on hyväksi, mutta samalla on pidettävä huoli siitä, että perehdyttäjien työnjako on selvä, tai muuten samat asiat saatetaan toistaa ja jotkut asiat saattavat jäädä huomiotta. Perehdyttämisen haasteena voi olla myös uuden työntekijän asenteet ja motivaation puute. Jotta tuloksia oppimisessa syntyisi, on uuden työntekijän myös haluttava oppia. Hyvä perehdyttäjä ei voi tehdä työtään, jos ei vastapuolella ole aktiivisuutta ja mielenkiintoa työtä kohtaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 59.)

3.6 Viiden askeleen menetelmä

Työnopastuksen tueksi on kehitetty erilaisia menetelmiä, joista yksi tunnetuimmista on ns. viiden askeleen menetelmä, jonka avulla työnopastus etenee askel askeleelta, vaiheittain. Tätä prosessia kuvaa Mäntysen & Penttisen (2009, 6) kaavio (kuvio 1).



KUVIO 1. Työhön perehdyttäminen ja opastus- ennakoivaa työsuojelua
(Mäntynen & Penttinen 2009, 6)

Kuviossa 1 on hyvin selvästi tuotu esille työnopastuksen vaiheet. Työnopastuksen ensimmäinen askel tarkoittaa aiheen ja oppimistavoitteiden selvittämistä ja lähtötason arviointia. Toisen askeleen tarkoituksena on, että opastettava saa kokonaiskuvan opastettavasta tehtävästä, ohjeista ja nyrkkisäännöistä. Kolmannen askeleen mielikuvaharjoittelun tavoitteena on keskittää ajatukset työsuoritukseen ja sen onnistumiseen sekä sisäisten mallien kehittämiseen. Sisäiset mallit tarkoittavat ihmisen toimintaa ohjaavia tekijöitä. Neljäs askel käsittelee taitojen oppimista. Taitojen oppiminen edellyttää tekemistä, jotta taidot kasvavat käytännön harjoittelun avulla. Viidennen askeleen tarkoituksena on opitun varmistaminen. Tämä tarkoittaa, että opastettavalla on riittävät tiedot ja taidot hoitaa koko opetettu työtehtävä itsenäisesti.

4 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi on sitä, että yrityksemme on jatkuvasti kilpailukykyinen, koska jokainen haluaa saavuttaa asetetut tavoitteet ja on valmis panemaan itsensä likoon yhteisen menestyksen vuoksi. (Ojala & Ahonen, 2003, 27).

Työterveyshuolto, työturvallisuus, työyhteisön ilmapiiri, yksilöiden suorituskyky ja osaaminen sekä esimiesten johtamistaidot muodostavat työntekijöiden työhyvinvoinnin lähtökohdan. Työhyvinvointi käsittää ihmisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kunnon. (Österberg 2005, 144). Työhyvinvoinnin edistämiseksi tärkeää on, että jokainen työntekijä tietää yrityksen tavoitteen ja ymmärtää oman työnsä merkityksen yrityksen toiminnassa. Yrityksen arvot, visio ja strategia on tuotava esille niin, että ne tulevat tutuiksi jokaiselle työntekijälle. Toimivassa ja hyvinvoivassa työyhteisössä asioista keskustellaan avoimesti, yhteisistä pelisäännöistä pidetään kiinni ja johtaminen koetaan tasapuolisena sekä oikeudenmukaisena. (Österberg 2005, 144.)

4.1 Työhyvinvointi majoitusosalalla

Perehdyttämisen keskeinen pohjavire on auttaa työntekijää uudessa organisaatiossa, uudessa työssä tai uudessa roolissa, joten perehdyttämistä on luonnollista tarkastella myös ihmisen hyvinvoinnin kannalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 100).

Palvelualan laajentuminen ja kansainvälistyminen ovat muuttaneet työoloja, töiden sisältöjä ja työyhteisöjä, mitkä vaikuttavat yksilöiden kokemaan hyvinvointiin ja terveyteen. Matkailualalla kiire ja taukojen väliin jättäminen sekä puutteelliset taukotilat ovat haasteita hyvinvointia tukevan työn tekemiselle. Tuotannolliset joustot ja esimiesten vaatimukset sekä aikapaine työtehtävien suorittamiseen ovat matkailualalla yleisiä. Tämän aiheuttaa ajoittaiset tai kausiluonteiset kiireet. Majoitusosalalla fyysistä kuormitusta on melko runsaasti, joten alalle tyypillisiä ominaispiirteitä löytyy useita: unen laatuun vaikuttava vuorotyö sekä seisomatyö, joka kuormittaa tuki- ja liikuntaelimiä. (Terveyskirjasto 2012.)

Hyvinvointi jaetaan yleensä kolmeen eri näkökulmaan, joita ovat fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi. Oikein määriteltynä työ edistää näitä kaikkia hyvinvoinnin osa-alueita. Työn avulla kyetään huolehtimaan perustarpeista, saamaan hyväksyntää ja arvostusta sekä toteuttamaan itseä. (Terveyskirjasto 2012.)

Majoituslalla on useita fyysisiä kuormitustekijöitä, joita ovat esimerkiksi käveleminen, seisominen, käsin tehtävä työ sekä kumartuminen ja kurottelu. Liikkeet vaihtelevat tehtävien mukaan ja voivat sisältää toistamista, nopeutta, yksipuolisuutta, hitautta ja monipuolisuuttakin. Fyysiseen työkuormitukseen vaikuttavat myös näiden lisäksi työmäärä, työn aikapaine, työaika, tauotus sekä muut mahdolliset työjärjestelyt. Majoituslalla ergonomisia suosituksia on esimerkiksi työskentelypisteessä. Lattia- tai mattomateriaalin tulisi olla joustava, työtasoihin tulisi kiinnittää huomiota enemmän eripituisten ihmisten takia sekä hyviin työjalkineisiin kannattaisi panostaa seisomisen kuormittavuuden vähentämiseksi. Työntekijällä tulisi olla myös mahdollisuus istuutua välillä työpäivän aikana. (Björn, Hämäläinen & Raudas 2007, 30–32.)

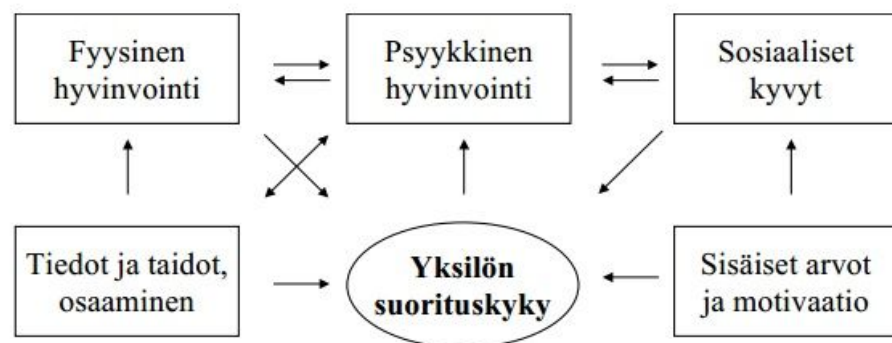
Psyykkisiä kuormitustekijöitä ovat työhön liittyvät vaatimukset. Työntekijän terveyden ja työkyvyn kannalta on tärkeää, että työn vaatimukset ja työntekijän edellytykset ovat tasapainossa. Kuormittavasta työtilanteesta selviytyminen voidaan kokea myönteisenä ammattitaidon kokemuksena, mutta jatkuva ali- tai ylikuormitustila voi aiheuttaa terveydelle ja työkyvylle haittaa tai vaaraa. Ylikuormittuminen voi osoittautua työssä työn määrän tai työn laadun vaihteluna, hävikkinä, tapaturmaherkkyytenä tai sairastumisena. Myös käyttäytymisen, olemuksen ja ulkoasun muutokset saattavat viestiä ylikuormittuneisuudesta. Muina psyykkisinä kuormitustekijöinä pidetään työn sisältöä, työn määrää ja tahtia sekä työtehtävää ja sen selkeyttä. Työssä kehittyminen, vastuu työstä ja taloudesta sekä vaikutusmahdollisuudet asiakas- ja työtilanteissa ovat päivittäisiä psyykkisiä kuormitustekijöitä. (Björn, Hämäläinen & Raudas 2007, 33–34.)

Sosiaaliset kuormitustekijät puolestaan eivät erotu matkailualalla muista aloista juurikaan, sillä ne ovat sidonnaisia työyhteisön toimivuuteen sekä työntekijöiden keskinäiseen ilmapiiriin. Työyhteisöjen toimivuuteen vaikuttavat työjärjestelyt, työn organisointi, esimiesten johtamistaidot, työnjako ja sisäinen yhteistyö,

vuorovaikutus sekä työpaikan kulttuuri. Koetun työhyvinvoinnin ja asiakkaisiin heijastuvan palvelutason vuoksi on erittäin tärkeää huolehtia sosiaalisesta hyvinvoinnista. Työntekijöiden keskinäiset suhteet ja yleinen ilmapiiri vaikuttavat asiakaspalvelutilanteisiin. (Björn, Hämäläinen & Raudas 2007, 36.)

4.2 Yksilön suorituskyky

Yksilön terveys, jaksaminen ja osaaminen liittyvät oleellisesti toisiinsa. Tämän päivän työn väitetään olevan enemmän tietotyötä, jossa työn tulos johtuu ihmisten halusta ja kyvyistä ajatella, tuottaa uutta tietoa ja osaamista sekä yhdistää osaamisiaan. Työhyvinvointi liittyy yhä enemmän ei- konkreettisiin tekijöihin kuten motivaatioon, osaamiseen ja ilmapiiriin. Ihmisen terveyden merkitystä ei pidä silti unohtaa, sillä se vaikuttaa ihmisen kykyyn hyödyntää osaamistaan. Kuviossa 2 on Leenamajja Ojalan ja Guy Ahosen Työhyvinvointi tuloksen tekijänä- kirjassa (2003) määrittelemä malli, joka pyrkii selventämään yksilön suorituskykyyn vaikuttavia tekijöitä.



KUVIO 2. Suorituskykyyn vaikuttavat tekijät (Ojala & Ahonen 2003, 22)

Yksilön terveys, jaksaminen ja osaaminen liittyvät toisiinsa kuvassa näkyvällä tavalla. Työstä hyvin suoriutuminen vaatii työn edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä terveitä työhön liittyviä arvoja ja asenteita. Koettu työkyky ja terveys voidaan yhdistää erilaisiin työn kuormitustekijöihin kuten liian suuriin fyysisiin vaatimuksiin, rasittavaan ja vaaralliseen työympäristöön sekä huonosti järjestettyyn työhön. Yksilön työkykyyn vaikuttavia tekijöitä ovat muunmuassa yksilön sen hetkinen terveys, toimintakyky, osaaminen. Lisäksi työympäristö ja

muut ihmissuhteet kuten työyhteisö vaikuttaa merkittävästi yksilön työkykyyn ja sen säilymiseen. (Ojala & Ahonen 2003, 22–24.)

Tärkeintä yksilön työmotivaation kannalta on, että työ mahdollistaa jatkuvan kehittymisen, tarjoaa oppimiskokemuksia sekä onnistumisen ja aikaansaamisen tunteita. Yksilön fyysinen ja psyykinen hyvinvointi sekä sosiaaliset kyvyt vaikuttavat siihen, missä määrin työntekijä pystyy hyödyntämään osaamistaan. (Ojala & Ahonen 2003, 22–24.)

Yksilöön kohdistuvaa fyysistä kuormitusta ei saa liian paljon mutta toisaalta ei myöskään liian vähän. Psykkisen hyvinvoinnin tärkeä perusta on työ, joka vastaa työntekijän tavoitteita ja ammatillisia kykyjä. Tyytyväinen työntekijä on motivoitunut ja sitoutunut. Sosiaaliset kyvyt vaikuttavat siihen, kuinka henkilö pystyy hyödyntämään osaamistaan. Sosiaaliin kykyihin katsotaan kuuluvan yksilön suhde työyhteisöön, työympäristöön sekä itse työhön. Ihmisen sisäinen toiminta rakentuu ajattelun, tunteiden ja tahdon pohjalta. Tahtoa kutsutaan myös motivaatioksi. Työmotivaation lähteiksi voidaan mainita ulkoisia asioita kuten raha ja maine, tai sisäisiä asioita kuten itsensä kehittäminen ja oppiminen työssä. (Ojala & Ahonen 2003, 22–24.)

4.3 Esimiehen rooli hyvinvoinnin edistäjänä

Ihmisten johtaminen on haastava ja tärkeä tehtävä. On myös muistettava, että johtajuus ja johtaminen opetellaan, kukaan ei ole siihen suoraan syntynyt. (Oresto 2013.)

Esimies voi vaikuttaa omalla toiminnallaan henkilöstön työhyvinvointiin, kuten myös henkilöstö tukea esimiestä hänen työssään. Työhyvinvointiin voi vaikuttaa eniten omalla toiminnalla: miten kommunikoi, tiedottaa, tukee, kuuntelee, antaa ja ottaa vastaan palautetta ja arvostusta. Onnistunut esimiestyö on toiminnan ja ihmisten johtamista oikeudenmukaisella tavalla. Hyvä ryhmähenki perustuukin työyhteisön jäsenten keskinäiseen luottamukseen ja ilmenee avoimena vuorovaikutuksena ja työyhteisötaitoina. Hyvinvoivassa työyhteisössä otetaan huomioon ihmisten erilaisuus ja pidetään sitä vahvuutena. (Työn iloa ja imua 2010.)

Työhyvinvointi perustuu hyvään johtamiseen. Tällöin yrityksen tavoitteet on tarkasti määritelty ja ne on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa. Kun henkilöstö on niistä tietoinen ja ymmärtää työnsä yhteyden yrityksen tavoitteisiin, syntyy motivaatiota ja sitoutumista tavoitteisiin. Arvostetuksi tuleminen, oikeudenmukainen kohtelu ja täysivaltaisuus työyhteisön jäsenenä ovat tärkeitä työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Panostamalla työntekijään, työhön sekä koko työyhteisöön ja sovittamalla yhteen erilaiset tarpeet kehitetään myös työhyvinvointia tuloksekkaasti. (Työn iloa ja imua 2010.)

Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukassa halutaan panostaa ryhmähenkeen, ryhmän yhdessäkokemiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Tiedon kulkuun ja esimiehen esimerkilliseen toimimiseen on kiinnitetty huomiota. (Laitainen 2014.)

4.4 Motivaation merkitys työhön

Motivaatio on hyvin suosittu puheenaihe, ja organisaatiossa se on usein suuren huomion kohteena. Esimiestasolla ei riitä, että on itse motivoitunut, vaan tulee osata innostaa myös muita. Esimies voi tukea monin tavoin oppimisen onnistumista ja omilla toimillaan vaikuttaa hyvin paljon onnistumisen todennäköisyyteen. Vaikka oppiminen koettaisiinkin tärkeäksi ja onnistumisen todennäköisyys olisi optimaalinen, mutta tunnelma on ankea tai jopa vihamielinen, voi motivaatio laskea tai mennä kokonaan. Perehdyttäjän ei tarvitse olla kuitenkaan viihdyttävä, jonka tehtävänä on hauskuuttaa perehdytettävää, mutta hänen tulee kuitenkin huolehtia oppimisilmapiiristä. (Ojala & Ahonen 2003, 130–131.)

Motivaatiota pidetään yhtenä yrityksen tärkeimmistä menestystekijöistä ja sen puute nähdään suurena ongelmana. Motivaation puute johtaa työntekijöiden innottomuuteen, ja he eivät sitoudu tarpeeksi työhönsä. (Ojala & Ahonen 2003, 140.)

Motivaatioon ja työilmapiiriin vaikuttaa suuresti myös se, miten työpaikalla suhtaudutaan epäonnistumisiin ja virheisiin. Monien menestyksellisten yritysten salaisuudeksi onkin selvinnyt, että talon tavoille kuuluu myönteinen suhtautuminen virheisiin ja epäonnistumisiin. Kun työntekijöiden ei tarvitse pelätä, että heitä moititaan virheistä, luovuus, kokeilunhalu ja innovaativuus pääsevät kukkimaan. (Furman & Ahola 2002, 95–96.)

Monesti me -henki tulee ensimmäisenä vastauksena, kun ihmisiltä kysytään, mikä kuvaa parhaiten hyvää työpaikkaa. Me -henki kuvastaa yhteisöllisyyden tunnetta, ja sitä pyritään luomaan erilaisilla yhteisillä tapahtumilla ja tempauksilla. Työpaikoissa yhteistä me -henkeä on lähdetty etsimään jopa yhteisillä leikeillä, mutta paras henki syntyy kuitenkin yhdessä saavuttamalla oikeassa työssä. Hyvän ja avoimen ilmapiirin ydin on vapaaehtoisuus. Ihmiset haluavat jakaa tietoa, auttaa toista, kysyä apua ja toimia avoimesti. (Ojala & Ahonen 2003, 144.)

Eri ihmisiä motivoivat erilaiset asiat ja yksilön sitouttaminen organisaatioon on haasteellista. Perehdyttämisessä tulisi tunnistaa erilaiset tavat oppia ja kyetä innostamaan ja motivoimaan oppijaa sen mukaisesti. Kupiaksen ja Peltolan mukaan uuteen työhön tutustumista voidaan sanoa kuherruskuukaudeksi, jolloin asiat ovat uusia ja työntekijälle innostavia. (Kupias & Peltola 2009, 63–64.)

Näkemyks työpaikasta muodostuu ensimmäisten päivien aikana ja sitä on hankala muuttaa. Perehdyttäjän onkin hyvä tietää, mikä oppijaa kiinnostaa ja mistä näkökulmasta hän asiaa tarkastelee, ja hyödyntää tätä tietoa perehdyttämisessään. Joskus perehdyttämisessä tarvitaan paljon keskusteluja ja perusteluja: ”Miksi tämä asia on tärkeä oppia?” tai ”Miten tämän asian oppiminen auttaa sinua työssäsi ja ammatillisessa kehittämisessäsi?” Perehdyttäjä voi tukea monin tavoin oppimisen onnistumista ja omalla toiminnallaan vaikuttaa onnistumisen todennäköisyyteen. Esimiehen rauhallinen, rohkaiseva ja vakuuttava käytös viestittää oppijoille, että asiat pystytään oppimaan. (Kupias & Peltola 2009, 130–131.)

Motivaatiolla on erittäin suuri merkitys sille, mitä opitaan, miten kehitytään, luodaan uusia innovaatioita ja miten tehdään tulosta. Muutamia keskeisiä motivaatioon vaikuttavia tekijöitä ovat merkitys, tavoitteellisuus, sosiaalinen ympäristö, haasteellisuus, työn kiinnostavuus, palkka ja palkkiot, toiminnan vapaudet sekä arvostus. (Salovuori 2011.)

Merkitys liittyy siihen, miten tärkeänä itse yrityksen tai oman työyhteisön toiminnan näkee yrityksen pärjäämisen osalta. Parhaimmillaan työ on kutsumus, jolloin sitä tehdään, koska siihen on suuri tarve ja se tuntuu vahvasti omalta. Tavoitteellisuus tarkoittaa jonkin asian valmiiksi saamista ja tunnetta siitä, että on saavuttanut jotain. Tavoitteen toteutuminen synnyttää tyydytystä ja sen tavoittelemisen lisää motivaatiota. Tavoitteet voivat olla henkilökohtaisia tai työyhteisön yhteisiä. (Salovuori 2011.)

Toiminta mielekkäässä sosiaalisessa ympäristössä voi olla hyvinkin motivoivaa. Hyvä, toisiaan tukeva työyhteisö voi luoda tylsäänkin työhön motivaatiota ja keskinäistä vastuuta yhteisöllisyyden tunteen myötä. Esimies voi pyrkiä luomaan sellaisia tiimejä, joilla on hyvä henki, kuten urheilujoukkueissa. Omien ideoiden ja aikaansaannosten jakaminen voi motivoida, kun saa vertaispalautetta ja tuntee olleensa hyödyksi, samalla saaden vastineena yhteisöltä tarvittaessa apua ja ideoita. (Salovuori 2011.)

Työn tulee olla sopivan haastavaa, jotta siihen ei tylsisty, mutta ei liian kuormittavaa, jottei luovuus kärsi. Tarvitaan tunnetta uuden luomisesta ja aikaisempien taitojen ylittämisestä. Mahdollisuus oman työn säätelyyn, toisaalta työtehtävien oikeanlainen jakaminen voivat helpottaa motivoitumista sopivasti haasteellisten töiden parissa. Haastavat tehtävät johtavat käytännössä aina myös uuden oppimiseen, mikä voi olla sinänsä jo palkitsevaa. (Salovuori 2011.)

Kiinnostavat tehtävät motivoivat sisäisesti. Ne innostavat parhaimmillaan Flow-tilaan, jossa saamme hetkessä aikaan paitsi määrällisesti paljon, myös laadullisesti aiempaa innovatiivisempia tuloksia. Kyse on omistajuudesta ja siitä, että työ tuntuu omalta jutulta, jota myös työkaverit ja johto arvostavat. Työn kiinnostavuutta voi lisätä, kun omista jutuista saa myönteistä ja kannustavaa palautetta. Palkkiot ovat usein osoitus siitä, että työtäsi arvostetaan. Jos tiedät, että

sinulla on mahdollisuus ylentyä parempaan, kiinnostavampaan työhön, voit motivoitua tekemään vähemmän kiinnostavaa työtä. (Salovuori 2011.)

Motivaatioon vaikuttaa myös toiminnan vapaus. Liika seuranta ja ulkoinen hallinta vievät omistajuutta ja se tappaa motivaatiota. Luottamus työntekijän osaamiseen vapauttaa luovuutta ja tarjoaa mahdollisuuksia toimia itseohjautuvasti ja luovasti. Monissa yrityksissä toimivaksi tavaksi on huomattu ns. vapauden sääntö, eli tarjotaan työntekijöille yksi päivä viikossa tehdä mitä vaan, kunhan se liittyy yrityksen toimintaan. (Salovuori 2011.)

Arvostus välittyy rivien välissä, siinä miten toista ihmistä kohtelemme, miten kiinnostuneita olemme hänestä ja ennen kaikkea siinä, miten osoitamme pitävämmme arvossa hänen osaamistaan, ammattitaitoaan ja asiantuntemustaan. Arvostus on sitä, että välitämme toiselle kokemuksen siitä, että hän on tarpeellinen ja että hänen työpanostaan tarvitaan. (Salovuori 2011.)

5 OPINNÄYTETYÖ PROSESSINA

Opinnäytetyöni on toiminnallinen, käytännönläheinen ja työelämään perustuva työ. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena valmistuu aina jokin konkreettinen tuote eli itselläni perehdytyskansio. Minulle oli alusta asti selvää, että aion tehdä toiminnallisen opinnäytetyön ja harjoitteluni myötä toimeksiantajalta tuli ehdotus perehdytyskansion laatimiseen käytännön tarpeesta.

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyöni on toiminnallinen, mikä tarkoittaa, että sen osana sekä suunnittelen että valmistan perehdytyskansion yrityksen käyttöön. Valinta toiminnalliselle opinnäytetyölle tuli yrittäjän käytännön tarpeesta. Vilkan mukaan toiminnallisen osuuden tuottamisessa yhdistyvät teoreettisuus ja toiminnallisuus, jolloin pääsee näyttämään oman ammatillisen tiedon ja taidon. Tietoperustan tarkoituksena on saada tietoa, jonka pohjalta toiminnallinen osuus kehitetään, ideoidaan ja toteutetaan. Teoriapohjaa toiminnalliseen työhön kerätään aiheesta runsaasti ja sen jälkeen sovelletaan tietoa käytäntöön toteutettaessa toiminnallista asuutta. (Vilka 2005, 63.)

Olen tehnyt toiminnallisen työn, jossa olen käyttänyt kvalitatiivista otetta hyödyksi. Kvalitatiivisen tutkimuksen toteutin kyselylomaketta käyttäen sekä haastatteleamalla Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukan yrittäjää.

Keskityin työssäni analysoimaan tutkimusaineistoa, joka on pääasiassa itse kokoamaani tekstiä. Sain vastauksia tutkimuskysymyksiini tarkastelemalla ja arvioimalla kattavaa kyselylomaketta. Havainnointia käytin myös yhtenä tutkimusmenetelmänä. Kun työskentelin yrityksessä, sain jonkin verran selville yrityksen toimintatavoista, ympäristöstä ja lähtötason kansion laatimiseen. Omat kokemukseni perehdyttämisestä kyseisessä yrityksessä ja ammatillinen tieto ja taito sekä harjoitteluni aikana tehdyt päiväkirjanomaiset muistiinpanot ovat auttaneet minua luomaan yrityksen tarpeita vastaavan perehdytyskansion.

5.2 Perehdytyskansion laatiminen

Perehdytyskansion toteutuksessa olen käyttänyt apuna Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukan Internet-sivuja, henkilökohtaisia kokemuksia ja havaintoja sekä työturvallisuuskeskuksen tekemää perehdyttämisen tarkistuslistaa. (Työturvallisuuskeskus 2007).

Kyselylomake

Laadin kyselylomakkeen kesäkuussa 2014, minkä suunnittelu edellytti teoriaan tutustumista, tutkimusongelmien pohtimista, käsitteiden määrittelyä ja valintoja. Kyselylomakkeen kysymykset on laadittu niin, että tutkittava asia saadaan kysymysten avulla selville. Kysymykset olivat ytimekkäitä, selkeitä ja ymmärrettäviä sekä niihin kuului avoimia ja suljettuja osioita. Avoimiin kysymyksiin vastaaminen oli vapaamuotoista ja suljettuihin kysymyksiin oli annettu vastausvaihtoehtoja valmiiksi. Lomakkeen vastausaika oli kaksi viikkoa. Kyselylomake käsitteli seuraavia aihekokonaisuuksia:

I osa Vastaajan taustatiedot

Tähän kohtaan kuuluvat vastaajan nimi, ikä, työnimike, työtehtävät ja työskentelyvuodet

II osa Vastaajan aiemmat perehdyttämiskokemukset

Tässä osassa lomaketta kysyin vastaajien aiempia kokemuksia perehdyttämiskansioista ja työkaluista, joita käytetään perehdyttämisessä.

III osa Perehdyttäminen Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukassa

Tässä kohdassa kysymykset koostuivat toimeksiantajani suorittaman perehdyttämisen konkreettisista toimista.

IV osa Perehdyttäminen ja työhyvinvointi yleisesti

Tässä osassa kysymyksiä käsittelin perehdyttämisen merkitystä työhyvinvoinnin kannalta ja kuinka se vaikuttaa työssä jaksamiseen.

V osa Perehdyttämiskansion sisältö

Selvitin perehdytyskansion sisältöä ja pyysin vastanneilta ideoita kansion toteutukseen.

5.3 Kyselylomakkeen tulokset

Analysoin kyselylomakkeet joulukuussa 2014. Kyselylomakkeen oli täyttänyt vastaanoton/ ravintolan työntekijä sekä keittiötyöntekijä. Lomakkeen vastauksista selvisi seuraavat tiedot:

I osa Vastaajien taustatiedot

Toinen vastaajista toimii vastaanoton/ ravintolan työntekijänä, jonka monipuoliset tehtävät koostuvat vastaanoton, ravintolan, kahvilan ja baarin palveluista. Toinen vastaajista toimii keittiön puolella kokkina. Hänen tehtäviinsä kuuluvat ruoka-annosten suunnittelu ja valmistaminen, esivalmistelut ja keittiön siisteyden ylläpitäminen. Molemmat työntekijät ovat työskennelleet ravintola-alalla jo kymmenen vuotta ja kokemusta Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukasta oli toisella neljä vuotta ja toisella yksi vuosi.

II osa Vastaajien aiemmat perehdyttämiskokemukset

Toisella vastaajista oli kokemusta perehdyttämiskansioista aikaisemmista työpaikoista ja toinen puolestaan ei ollut törmännyt perehdytyskansioihin lainkaan. Molemmille vastaajille perehdytystavat olivat jokseenkin tuttuja. Perehdyttämistyökaluista tutuimmiksi osoittautuivat talon tapojen ja toimintamallien kertominen, alkutestit ja -kokeet sekä kävelykierrokset.

III osa Perehdyttäminen Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukassa

Selvitellessäni perehdyttämistilannetta toimeksiantajayrityksessäni selvisi, että toinen vastaajista oli perehdytetty yrityksen tavoille ja toinen ei. Perehdytettyllä työntekijällä oli ollut monta opastajaa, eikä perehdytystä ollut hoitanut alusta loppuun asti sama henkilö. Molempien vastaajien kokemusten mukaan perehdyttämien yrityksessä saisi kestää korkeintaan kaksi viikkoa. Vastaanoton/ ravintolan työntekijän mielestä perehdyttäminen isossa yrityksessä kestää kauan ja

perehdyttävät asiat uusiutuvat liian usein. Toinen vastaajista oli toiminut myös perehdytystehtävissä. Hänen mielestään perehdytysprosessi on hidas ja valitettavasti monet asiat vaihtelevat jatkuvasti. Perehdytystehtävissä toiminut työntekijä korosti yksisuuntaisen perehdyttämisen prosessin ja perehdytyskansion tärkeyttä. Molemmat vastaajista olivat sitä mieltä, että keittiön puolella perehdyttäminen toimii, mutta vastaanoton/ ravintolan puolella ei ole aikaa kunnon perehdyttämiseen. Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukan työilmapiiri puolestaan oli hyvä molempien vastaajien mielestä. Toinen vastaajista korosti viihtyvää työpaikassa loistavasti ja ettei näe itseään muualla töissä vähään aikaan.

IV osa Perehdyttäminen ja työhyvinvointi yleisesti

Perehdyttäminen käsitteenä tarkoitti molempien vastaajien mielestä opastusta talon tavoille. Perehdyttäminen koettiin olevan jaksomaista ja kestävän henkilöstä riippuen muutamia viikkoja. Työnopastus taas tehdään vuorokohtaisesti ja vastaaja olikin kirjoittanut työnopastuksesta seuraavasti: ”selkeä kuvio työtehtävistä ja hyvä opastus, jotta työtehtävät tehdään kunnolla”. Työnopastus puolestaan oli toisen vastaajan mielestä sama asia kuin perehdyttäminen. Työhyvinvoinnin vastaajat kokivat enemmän henkiseksi kuin fyysiseksi käsitteeksi. Molempien vastaajien mielestä työhyvinvointi on sitä, että töihin on mukava tulla ja työpaikalla on hyvä olla. Vastaajien mielestä myös oman terveyden tila koettiin erittäin tärkeäksi. Kummankin vastaajan mielestä perehdyttämisellä on suuri vaikutus, kuinka tärkeäksi he tuntevat itsensä uudessa työyhteisössä ja työn tekemiseen. Kysyin vastaajilta myös, millainen on hyvä perehdyttäjä. Hyvän perehdyttäjän kerrottiin olevan keskittynyt, ammattitaitoinen, motivoitunut ja pitkäpinnainen. Lisäksi hän on vakavasti huumorintajuinen, kannustava ja joustava mutta todella tarkka.

V osa Perehdyttämiskansion sisältö

Kyselylomakkeen lopussa selvitin vastaajilta, mitä heidän mielestään kansion tulisi sisällyttää. Pyysin heitä arvioimaan luettelemani aiheet asteikolla 1-5 (1= ei lainkaan tärkeä, 5= äärimmäisen tärkeä). Alla olevassa taulukossa 1 on vastaajien antamat arvioinnit perehdytyskansion sisällön tärkeydestä.

Sisältöehdotus /vastaaja	Liikeidea	Arvot	Tietopaketti Vääksystä ja lähialueista	Turvallisuus tietous	Työteh tävät	Talon tavat
Vastaaja 1	5	5	5	5	5	3
Vastaaja 2	4	3	5	5	5	5

TAULUKKO 1. Yhteenveto perehdytyskansion sisällön tärkeydestä

Vastaajien arvioinneista näkyy, että kaikki luettelemani asiat ovat vastaajien mielestä hyvin tärkeitä perehdytyskansioon sisällytettäväksi. Molemmat vastaajat nostivat tärkeimmiksi osioiksi tietopaketin Vääksystä ja lähialueista, turvallisuustietouden ja työtehtävät. Liikeidea, arvot ja talon tavat sijoittuivat asteikolla heikommin kuin muut aiheet.

Kysyin vastaajilta myös, mikä olisi sopiva pituus perehdytyskansiolle. Toisen vastaajan mielestä pituudella ei olisi väliä, kunhan tärkeimmät kohdat olisi mainittu. Toinen puolestaan toivoi, että sen pystyisi lukemaan 15 minuutissa. Kansion ulkonäköä kysyessäni vastauksia ei juuri tullut, toinen vastaajista oli humoristisesti toivonut sen olevan ravintolan raamattu, musta ja kova. Lopuksi kysyin vastaajilta mielipidettä kansion sähköisen version tarpeellisuudesta. Molempien mielipide oli yksimielinen: sähköinen versio on hyvin tarpeellinen, koska monet asiat vaihtelevat ja täten päivitys on helpompaa. Tiedustelin vastaajilta myös perehdyttäjän ja perehdytettävän tarkistuslistan tarpeellisuudesta. Listan tarpeellisuus koetaan hyvin hyödylliseksi ja käteväksi yrityksessä.

6 PEREHDYTYSKANSION SISÄLTÖ

Perehdytyskansion toteutuksessa käytin apuna Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukan Internet- sivuja, kyselylomakkeen vastauksia, omia muistiinpanoja, viiden askeleen menetelmää sekä havaintoja. Kansion aiheiksi valitsin asioita, joista on hyvä tietää ravintola-alalla ja asiakaspalvelutyössä.

Perehdytyskansion sisältö tulee olemaan salainen toimeksiantajan pyynnöstä. Opinnäytetyön liitteenä on kuitenkin toiminnallisen osuuden sisällysluettelo, jotta sen rakenteeseen pystyy tutustumaan.

Fyysisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin kuormitustekijöihin Tallukassa on kiinnitetty huomiota. Fyysisiä kuormitustekijöitä ovat muunmuassa seisomatyö ja usein toistuvat liikkeet. Tämä on huomioitu panostamalla hyviin työjalkineisiin sekä liikuntaetuihin oman työpaikan sisällä. Psyykkisiä kuormitustekijöitä Tallukassa on kiire ja vaatimukset suoriutua työstä pienellä työvoimalla, tähän pyritään vaikuttamaan hyvällä työsuunnittelulla. Sosiaalisia kuormitustekijöitä pyritään poistamaan selkeällä työnjaolla ja esimiesten johtamistaidolla sekä vuorovaikutuksella. Fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät on huomioitu perehdytyskansiossa kertomalla henkilöstön liikuntaeduista, vaatetuksesta, työskentelypisteistä ja turvallisesta työympäristöstä.

Yksilön suorituskykyyn vaikuttaa fyysinen ja psyykinen hyvinvointi sekä sosiaaliset kyvyt yllämainitulla tavalla. Työntekijöille järjestetään viinikoulutusta, tuotteisiin ja palveluun tähtäävää koulutusta sekä vuosittain koko talon ammatillista koulututusta. Kehityskeskusteluissa pyritään ennakoimaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kuormituksen vähentämistä. Perehdytyskansiossa kerrotaan henkilöstön mahdollisuudesta hankkia lisäkoulutusta ja pitää yllä osaamistaan. Kansiossa kerrotaan koulutuksista, kehityskeskusteluista sekä vuosittain järjestettävistä palavereista. Uusia asioita oppii alasta koko ajan lisää ja hyvällä tasolla pysyminen vaatii tietoa ja taitoa.

Perehdytyskansio sisältää seuraavat osa-alueet:

Tervetuloa taloon

Perehdytyskansio alkaa Tervetuloa taloon osiolla. Perehdyttämiskansion on tarkoitus antaa lukijalle hyvät perustiedot yrityksestä ja auttaa lukijaa pääsemään paremmin työn alkuun.

Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka

Tässä osassa käyn läpi Hyvinvointi- ja Kokoushotelli Tallukan toimintaa. Kansiossa käsitellään yrityksen toimintastrategiaa, liikeideaa, yrityksen arvoja sekä talon henkilökuntaa. Uudelle työntekijälle on tärkeää tuntea uusi työpaikka ja sen toimintatavat. Hotelli Tallukan toimintaan sisältyy majoitus-, ravintola- ja kokouspalveluja suomalaisille ja ulkomaalaisille yrityksille, yhteisöille ja yksityisille henkilöille.

Tietopaketti Vääksystä

Tässä osassa on kattava tietopaketti Vääksyn kunnasta, sen palveluista, käyntikohteista ja nähtävyyksistä. Lähialueen tuntemus on asiakaspalvelussa tärkeää. Asiakaspalvelutyössä on osattava vastata moniin asiakkaiden esittämiin kysymyksiin. Usein asiakkaat haluavat tietää, mitä palveluita ja nähtävyyksiä lähialueelta löytyy.

Yleiset toimintatavat

Työpaikan toimintatavat ovat tärkeitä heti alusta lähtien uudelle työntekijälle. Tässä osassa käsitellään seuraavia aiheita: työajat, talon toimintatavat, luottamukselliset työasiat ja sairauspoissaolot.

Työpiste ja tehtävät

Perehdytyskansiossa tämä osa on jaettu kolmeen kategoriaan ja niitä on tarkasteltu laajemmin, niihin kuuluvat vastaanotto, ravintola ja keittiö. Asiakkaan ensivaikutelma syntyy heti hotelliin saapuessa ja siksi positiivisen ensivaikutelman luominen on ensiarvoisen tärkeää.

Kansiossa käsittelen hotellivuorokautta ja kuinka toimia asiakkaan kirjautuessa sisään. Käsittelen vastaanoton, ravintolan ja keittiön aamu- ja iltavuoron tehtäviä sekä koneiden ja laitteiden turvallisuutta. Ravintola-kategoriassa käsitellään Vesijärvi ravintolan monipuolista toimintaa. Ravintolan vieressä toimii myös kahvila ja baari ja niissä tapahtuva työ on esitelty kansiossa. Keittiön toiminta ja yrityksen käyttämät tuottajat on esitelty tässä kohdassa.

Tallukan oheispalvelut

Tässä kohdassa käsitellään Tallukan monipuolisia oheispalveluita, joihin kuuluvat: kokoustilat, hyvinvointi, juhlat ja tapahtumat. Kansiossa kerrotaan kokoustiloista ja tilojen varustustasosta. Hyvinvointi-osiossa käsitellään hyvinvointikeskuksen, day span ja sauna- ja allasosaston palveluita. Kansiossa käsitellään myös juhlien ja tapahtumien järjestämisestä.

Tallukan muut palvelut

Perehdytyskansion muut palvelut-osiossa on tietoa siivouksesta, huollosta, pysäköinnistä, asiakas-internetistä, maisematerassista, kotagrillistä, hotellin leikkutilasta, sisustusliikkeestä, näkötorvista, pyöristä, lemmikeistä hotellissa, herätyksestä, tallekelokeroista, löytötavaroista, lisävuoteista, pinnasängyistä, silityshuoneesta, lahjakorteista ja matkatavarasäilöstä. Huolenpito hotellin sisä- ja ulkoalueista näkyy hyvänä asiakaspalautteena.

Henkilöstöpolitiikka

Kansion henkilöstöpolitiikkaosiossa käsitellään työyhteisölle tärkeitä asioita. Kansiossa on kooste yrityksen tiedotustoiminnasta, palkanmaksusta, vuosilomista, työterveydestä, ruokailusta, tauoista, koulutuksesta, palavereista, työajoista, työvaatetuksesta, hygieniasta, tupakoinnista ja henkilökuntaeduista.

Turvallisuus

Perehdytyskansiossa on tietopaketti turvallisuudesta. Turvallisuutta ei voi koskaan korostaa liikaa joten sen kertomista on panostettu. Turvallisuusosio alkaa käytännön turvallisuustoimenpiteistä, hätäuloskäynneistä, tietoturvallisuudesta ja salassapitovelvollisuudesta. Kansiossa käsitellään ensiavun ja elvytyksen

antamista ja tajuttoman ihmisen auttamista. Matkailualalla jokaisen työntekijän tulisi olla ensiaputaitoinen, koska tapaturmia voi sattua milloin tahansa. Kansiossa ohjeistetaan verenvuodon tyrehtyttäminen ja käsitellään paloturvallisuutta sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisyä.

Perehdyttämisen muistilista

Kansion lopussa on perehdyttäjän muistilista, joka auttaa perehdyttäjää valmistautumaan uuden työntekijän vastaanottamiseen. Hyvä valmistautuminen on tärkeä tekijä päivän onnistumiseen. Muistilistan avulla perehdyttäjä orientoituu uuden työntekijän saapumiseen.

Työpaikan ja työntekijöiden yhteystiedot

Kansion lopusta löytyvät työpaikan ja työntekijöiden yhteystiedot sekä liite perehdyttämisen tarkistuslistasta. Tarkistuslistasta selviää jo opetetut asiat ja mitä seuraavaksi tulee opettaa uudelle työntekijälle. Tarkistuslistan avulla opastettu asia ja asian osaaminen voidaan tarkistaa.

7 POHDINTA

Valitsin aiheeksi perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin, sillä koen nämä yhdeksi tärkeimmistä osa-alueista työssä ja työssä jaksamisessa. Perehdyttäminen on päivittäinen työtehtävä ja uuden työntekijän perehdyttäminen oikein heti ensimmäisestä päivästä alkaen, luo vankan pohjan tulevalle työlle. Työhyvinvointi puolestaan on puhututtanut työelämää jo pidemmän ajan. Työhyvinvoinnissa keskityin tarkastelemaan sisäistä työhyvinvointia ja sen merkitystä majoitusosalalla.

7.1 Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka ja uusi perehdytyskansio

Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka on kiireinen paikka työskennellä, joten perehdytyskansion tekeminen toimeksiantajalleni on erityisen tärkeää. Sen avulla perehdyttäjä ja uusi työntekijä voivat tarkastaa oikeat tiedot, koska kiireessäkään ei saa unohtaa tiettyjä toimintamalleja. Ammattitaito ja oikea tapa toimia on näytettävä aina asiakkaille, jotta asiakaspalvelu toimisi kiitettävästi.

Kansio tukee vanhoja työntekijöitä ja antaa kattavasti tietoa yrityksestä, työtehtävistä ja tavoista uudelle työntekijälle, ja näin työntekijästä saadaan nopeasti ammattitaitoinen työntekijä. Perehdytyksen avuksi tein perehdyttäjälle muistilistan, jonka avulla hän voi valmistautua uuden työntekijän saapumiseen. Kansioista löytyy myös perehdyttämisen tarkistuslista opastuksen avuksi.

Viiden askeleen menetelmän prosessin olen valinnut työhöni, koska perehdytys Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukassa ei edennyt viiden askeleen menetelmän mukaisesti. Perehdytykseen ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota ja oppija joutuu olemaan hyvin aktiivinen ja ottamaan asioista itsenäisesti selvää. Työntekijöiden vähyys ja kiire johtivat puutteelliseen perehdytykseen, ja tästä syystä syntyikin tarve laatia heille perehdytyskansio. Kansio antaa viiden askeleen menetelmästä kuvan työtehtävistä ja töiden kokonaisuudesta. Työnopastuksen eri vaiheita ei tässä kansiossa käsitellä, koska ne ovat riippuvaisia perehdyttäjistä ja pidän niitä yrityksen salaisina tietoina. Perehdyttämisen tarkistuslista auttaa etenemään menetelmän mukaisesti.

Yksilön suorituskyky näkyy kansiossa henkilöstön mahdollisuutena kehittää omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan lisäkoulutuksella. Koulutusmahdollisuudet ovat monipuoliset. Työntekijöille järjestetään aika ajoin viinikoulutusta, tuotteisiin ja palveluun tähtäviä koulutuksia sekä kaksi kertaa vuodessa koko talon ammatillisia koulutuksia. Yksilön suorituskyvyn ylläpitämiseen henkilöstöllä on mahdollisuus käyttää talon liikuntapalveluja veloituksetta. Henkilöstön jaksamiseen ja motivaatioon pyritään vaikuttamaan kehityskeskusteluilla ja yhteishengen luomisella. Asiakkailta saadut positiiviset palautteet vaikuttavat työskentelyyn.

Perehdyttämiskansio luo turvallisuutta ja varmistaa, että kaikki oleelliset ja tärkeimmät asiat tulevat kerrotuksi. Tällä perehdyttämiskansiolla saadaan aikaiseksi tehokkuutta ja varmuutta työskentelyyn ja sen toteuttamiseen. Oikein suoritettu perehdytys ja siihen uhrattu aika maksaa itsensä monin kerroin takaisin. Uudesta työntekijästä tulee ammattitaitoinen ja laadukas asiakaspalvelija.

7.2 Oman työn eteneminen ja siihen liittyvät ongelmat

Opinnäytetyön aloittamisen vaikeus oli minulle suuri ja tämä johtui selkeiden aikarajojen puuttumisesta. Aloitin opinnäytetyön tekemisen, kun olin saanut kaikki muut kurssit suoritettua. Opinnäytetyön aloittaminen venyi yli puolella vuodella, koska en osannut hallita käytettävää aikaa. Opinnäytetyöni alkoi valmistua, teoriaosuudessa meni useampi kuukausi ja koin sen erittäin haasteelliseksi, koska perehdyttäminen ja työhyvinvointi käsitteenä on hyvin laaja ja kirjallisuutta löytyy paljon. Teoriaosuus oli valmis, koin erilaisia vastoinkäymisiä ja se heikensi motivaatiota työni suhteen. Alkuvuodesta 2015 aloin kirjottamaan ja huomasin olevani motivoituneempi, kuin kertaakaan aiemmin tehdessäni työtä. Toiminnallinen osuus valmistuikin reilussa kuukaudessa.

Kyselylomakkeiden takaisin saaminen osoittautui haasteeksi ja jouduin kyselemään lomakkeiden perään useampaan kertaan. Olen hieman pettynyt, etten saanut kyselylomakkeita takaisin täytettynä kuin kaksi. Kyselylomakkeen oli täyttänyt vastaanoton/ravintolan työntekijä sekä keittiötyöntekijä.

Kyselylomakkeen vastauksista oli jonkun verran hyötyä minulle. Sain selville, mitä perehdytyskansioon tulisi sisällyttää ja kuinka tärkeänä kansion sisältämää tietoa pidettäisiin. Kyselylomakkeiden vähyyden vuoksi omat havainnointini yrityksessä työskennellessäni ja muistiinpanoni osoittautuivat erittäin tärkeiksi työni edetessä.

Mielestäni mielenkiintoisin osuus oli perehdytyskansion tekeminen. Minulla oli vapaat kädet kansion suunnittelussa ja toteutuksessa, mikä teki työstä hyvin mielekkään. Oli mielenkiintoista tehdä kansio isolle hotellille kaikkine palveluineen. Haastavaksi työn teki se, että käsiteltäviä asioita tuli koko ajan lisää.

Toiminnallisen osuuden toteutin hyvin itsenäisesti, koska minulla oli selkeä kuva, mitä kansioon tulisi laittaa. Kirjoitin perehdytyskansion valmiiksi, minkä jälkeen annoin sen luettavaksi yrittäjälle ja pyysin korjausehdotuksia häneltä. Yrittäjältä saatujen korjausten pohjalta muokkasin työtäni, koska kansiossa oli vanhentunutta tietoa ja näin sain muokattua kansion ajan tasalle.

Perehdytyskansioista tuli melko yksityiskohtainen ja laaja, koska tarkoituksena oli kerätä tärkeimmät tiedot yhteen. Perehdytyskansiossa kerrotaan koko taloa koskevista asioista ja se on hyvin monipuolinen. Rajasin työn kertomaan vastaanoton, ravintolan ja keittiön toiminnasta. Haasteena kansiossa on alati muuttuva tieto kasvavassa ja kehittyvässä yrityksessä sekä kansion päivitys. Luovutan kansion yrityksen käyttöön myös sähköisenä versiona.

Opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut minulle haastava, mutta myös kasvattava prosessi. Olen oppinut paljon perehdyttämisestä sekä perehdyttäjän että perehdytettävän näkökulmasta. Huomasin kuinka suuri rooli työhyvinvoinnilla on työssä jaksamisen kannalta. Aihe oli minulle läheinen, sillä olen ollut itse perehdytettävän roolissa tässä yrityksessä, mutta myös toiminut perehdyttäjän tehtävissä nykyisessä työpaikassa.

Kansiolle asetetut tavoitteet olen mielestäni saanut hyvin täytettyä ja olen tyytyväinen lopputulokseen.

7.3 Jatkotutkimus

Olen pohtinut jatkotutkimusaiheita opinnäytetyölleni, jossa Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka toimisi toimeksiantajana. Perehdytyskansiota voisi jatkaa tutkimalla, kuinka kansio toimii käytännössä. Olisi mielenkiintoista kuulla työntekijöiden mielipiteitä kansioista ja tuliko siitä tarpeita vastaava sekä halutun kaltainen. Kansiota voisi testata jonkun aikaa siten, että perehdyttämisprosessin jälkeen oppijat saisivat täytettäväkseen kyselylomakkeen, jolla arvioidaan kansion hyötyjä ja mahdollisia epäkohtia.

Toinen jatkotutkimusaihe voisi koskea Tallukan muita palveluita, esimerkiksi Kanava Golfia. Perehdytyskansion sisältöä pystyy helposti laajentamaan ja laatimaan kattavan tietopaketin eri palveluiden toiminnasta. Jatkotutkimusaiheet voisivat toimia erillisinä osa-alueina perehdytyskansion tukena. Palveluista ja kehityskohteista olisi hyvä olla sähköinen versio päivittämisen vuoksi.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

- Björn, M., Hämäläinen, J. & Raudas, A. 2007. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Restamark Oy.
- Furman, B. & Ahola, T. 2002. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. 2. painos. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hakkarainen, A. & Kangas, P. 1999. Kouluttajana työpaikalla. 2. painos. Järvenpään kotitalousopettajaopisto. Julkaisusarja A371999.
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Talentum.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen Pelikentällä. Helsinki University Press/ Palmenia.
- Lepistö, I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 1. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Mitchell, G. 1998. The Trainer's handbook. The AMA guide to effective training. 3. painos. American Management Association.
- Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Hyvinvointi Tuloksen Tekijänä. Porvoo: WSOY.
- Vikka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi
- Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Elektroniset lähteet:

Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka. 2014 [viitattu 20.6.2014]. Saatavissa:
<http://www.tallukka.fi/>

Hyvä perehdytys-opas. 2007 [viitattu 16.8.2014]. Saatavissa:
<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä. 2007 [viitattu 22.7.2014]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20yhteistoiminnasta%20yrityksess%C3%A4>

Terveyskirjasto. 2012 [viitattu 9.10.2014]. Saatavissa:
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=jal00182&p_haku=seisomaty%C3

Työn iloa ja imua. 2010 [viitattu 11.10.2014]. Saatavissa:
http://www.kuntoutussaatio.fi/files/391/tyhyopas_lopullinen.pdf

Työturvallisuuslaki. 2002 [viitattu 16.7.2014]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#a738-2002>

Työturvallisuuskeskus. 2007 [viitattu 22.12.2014]. Saatavissa:
http://www.ttk.fi/files/1217/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf

Työsopimuslaki. 2001 [viitattu 22.7.2014]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki>

Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus-ennakoivaa suojelua [viitattu 18.6.2014]. Saatavissa:
http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Salovuori, M. 2011. Motivaatio ratkaisee työssä ja oppimisessa. 9 olennaista tekijää [viitattu 29.12.2014]. Saatavissa: <http://miikkasalavuori.fi/2011/06/06/motivaatio-ratkaisee-tyossa-ja-oppimisessa-9-olennaista-tekijaa/>

Suulliset lähteet:

Oresto, J. 2013. Henkilöstön johtaminen. Oppitunnit.

Laitiainen, N. 2014. Operatiivinen johtajatar. Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka. Haastattelu 15.06.2014.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Sisällysluettelo

Kyselylomake Hotelli Tallukan työntekijöille 😊

Taustatiedot

- Nimi?
- Ikä?
- Mikä on työnimikkeesi ja mitä työnkuvaasi kuuluu? Työtehtävät?
- Kuinka kauan olet työskennellyt ravintola-alalla?
- Kuinka pitkään olet työskennellyt Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukassa?

Aiemmat perehdyttämiskokemukset

- Onko sinulla kokemusta perehdyttämiskansioista? Jos on, niin millaisia?
- Mitkä seuraavista perehdyttämistyökaluista ovat sinulle henkilökohtaisesti tuttuja:
 - perehdyttäjä kertoo asioista
 - perehdyttäjä orientoi tulokasta kyselemällä
 - alkutestit ja -kokeet
 - kaaviot ja kuviot (esim. organisaatiokaavio)
 - kävelykierrokset
 - lukutehtävät
 - perehdyttämispäiväkirja

Perehdyttäminen Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukassa

- Kuka sinut perehdytti?
- Kuinka pitkään perehdyttäminen kokemasi mukaan kesti? Miten pitkään sen tulisi kestää?
- Oletko itse perehdyttänyt yrityksen muita työntekijöitä?
- Kuvaile omin sanoin perehdyttämisen etenemistä.
- Oletko tyytyväinen perehdyttämistilanteeseen? Jos et, mitä sinun mielestäsi asialle voisi tehdä?
- Millainen työilmapiiri Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukassa on?

Perehdyttäminen ja työhyvinvointi yleisesti

- Mitä käsite ”perehdyttäminen” mielestäsi tarkoittaa?
- Entäpä työnopastus?
- Mitä työhyvinvointi on?
- Kuinka tärkeänä koet perehdyttämisen työhyvinvoinnin kannalta?
- Vaikuttaako perehdyttäminen omalla kohdallasi siihen, kuinka tärkeäksi tunnet itsesi uudessa työyhteisössä?
- Vaikuttaako perehdyttäminen työhön asennoitumiseesi?
- Millainen on hyvä perehdyttäjä?

Perehdyttämiskansion sisältö

– Mitä seuraavista kansion tulisi sisältää? Arvioi tärkeys asteikolla 1-5 (1= ei lainkaan tärkeä, 5= äärimmäisen tärkeä)

- yrityksen liikeidea
- yrityksen arvot
- tietopaketti Vääksystä ja lähialueen palveluista
- turvallisuustietous (häätuloskäynnit jne.)
- työtehtävät (vastaanotto, kahvila, baari)
- työtehtävät (keittiö)
- ”talon tavat” (palkanmaksu, lomat, ruokailu jne.)

– Mikä olisi sopiva pituus perehdytyskansiolle?

– Onko sinulla ehdotuksia kansion ulkonäköä koskien?

– Onko mielestäsi sähköinen versio kansiosta tarpeen?

– Mitä mieltä olet perehdyttäjän ja perehdytettävän tarkistuslistan tarpeellisuudesta?

LIITE 2. Sisällysluettelo

SISÄLLYS

1	TERVETULOA TALOON	1
2	HYVINVOINTI- JA KOKOUSHOTELLI TALLUKKA	2
2.1	Henkilökunta	3
2.2	Liikeidea	3
2.3	Arvot	3
2.4	Toimintastrategia	4
3	TIETOPAKETTI VÄÄKSYSTÄ	5
3.1	Vääksyn palvelut	5
3.2	Käyntikohteet ja nähtävyydet	6
4	YLEISET TOIMINTATAVAT	8
5	TYÖPISTE JA TEHTÄVÄT	9
5.1	Vastaanotto	9
5.2	Ravintola, kahvila ja baari	12
5.3	Keittiö	17
6	TALLUKAN OHEISPALVELUT	18
6.1	Kokoustilat	18
6.2	Hyvinvointi	20
6.3	Juhlat ja tapahtumat	21
7	TALLUKAN MUUT PALVELUT	21
7.1	Siivous ja Huolto	21
7.2	Pysäköinti	22
7.3	Asiakas-internet	22
7.4	Maisematerassi ja kotagrilli	22
7.5	Leikkitilat	22
7.6	Sisustusliike	22
7.7	Näkötorni	23
7.8	Pyörät	23
7.9	Lemmikit hotellissa	23
7.10	Herätys	23

7.11	Tallekelokerot	23
7.12	Löytötavarat	24
7.13	Lisävuoteet + pinnasängyt	24
7.14	Silityshuone	24
7.15	Lahjakortit	25
7.16	Matkatavarasäilö	25
8	HENKILÖSTÖPOLITIikka	25
8.1	Tiedotustoiminta	25
8.2	Palkanmaksu	25
8.3	Lomakausi	26
8.4	Työterveys	26
8.5	Ruokailu ja tauot	26
8.6	Koulutus ja palaverit	27
8.7	Työaika	27
8.8	Työvaatetus ja hygienia	27
8.9	Tupakointi	28
8.10	Henkilökuntaedut	28
9	TURVALLISUUS	28
9.1	Käytännön turvallisuustoimenpiteitä päivittäisessä työssä	29
9.2	Hätäuloskäynnit	30
9.3	Tietoturvallisuus	30
9.4	Salassapitovelvollisuus	31
9.5	Ensiapu	31
9.6	Paloturvallisuus	33
9.7	Vaaratilanteiden ennaltaehkäiseminen	34
9.8	Ryöstöjen ehkäisy	35
9.9	Vaikeat asiakastilanteet	35
10	PEREHDYTTÄMISEN MUISTILISTA	37
11	TYÖPAIKAN JA TYÖNTEKIJÖIDEN YHTEYSTIEDOT	38
	LIITTEET	39